



Quo Vadis Kommunikation 2015...?



Herzlich willkommen !

Sie dürfen dieses eBook als PDF-Datei in unveränderter Form an Kunden, Freunde, Bekannte weitergeben oder als Bonusprodukt kostenlos auf Ihre Website stellen. Der Inhalt darf in keiner Weise verändert werden.

Die Weitergabe gegen Entgelt ist untersagt.

Alle Rechte liegen beim Herausgeber.

Inhalt

Vorwort	3
Teil 1: Mensch	5
1 work@home – Vorteile und Nutzen der alternierenden Telearbeit.....	5
2 Moderner Spitzenkaffee und „Erfolgreiches Contactcenter“- ein starkes Team!.....	11
3 Telearbeit im Spannungsfeld des Datenschutzes.....	14
4 Gute Arbeitsbedingungen für gute Mitarbeiter	21
5 Steigerung von Produktivität, Planungseffizienz und Mitarbeiter-zufriedenheit mit professionellem Workforce Management	28
Teil 2: Qualität	33
6 Was bei Kundenbefragungen fehlt und die 5x5 Mythen im Kundenkontakt	33
7 Datenparadies Internet oder warum personenbezogene Daten schützenswert sind!	44
8 Coaching, Coach & iPad - die Revolution im Coaching-Prozess	52
9 E-Mail Response Management: Kundenzufriedenheit durch schnelle und kompetente E-Mail Beantwortung - 5 Tipps	58
Teil 3: Service.....	62
10 Der Schatz im Silbersee – oder: Ach, das gibt es?!.....	62
11 Pilotierung als Innovationstreiber: Was ein Lab wirklich kann	67
12 Wege in eine neue digitale Service-Ökonomie	72
13 Gespräch oder App? Experten entwerfen die Zukunft der Kundenkommunikation.....	76
14 Best Practice: Customer Engagement im Contact Center	80
Teil 4: Multichannel.....	85
15 Wie sie Dateninseln überwinden und die Durchgängigkeit von Prozessen sicherstellen.....	85
16 Optimale Erreichbarkeit durch Standortübergreifende Vernetzung hybrider Kommunikationssysteme	94
17 Konsumentenerwartungen an Online-Serviceangebote in Echtzeit und das Feedback der Kundenberater.....	101
18 Kundenservice 2.0 – Was ist das überhaupt?	107
19 Moderne Kundeninteraktion dank WebRTC	110
20 Mit mehrstufigen E-Mail Marketingkampagnen neue Kunden gewinnen – ein Praxisbericht für den Mittelstand	114
21 Das klassische Telefon stirbt - das Internet übernimmt.....	117

Vorwort

Im privaten Umfeld skypen Oma und Opa mit den Enkeln. Freunde verabreden sich via WhatsApp und Co. Neue Kommunikationsmedien sind in unserem Alltag angekommen. Viele Konsumenten erwarten hier auch in der Interaktion mit Unternehmen mehr als Telefon, Brief und Email. Der Druck steigt hier auch die Nutzung von Kommunikationskanälen auszubauen. Für viele Dialogbereiche gibt es exzellente Lösungen. Die Herausforderung ist es aber, die Vielfalt an möglichen Kommunikationskanälen sinnvoll zu orchestrieren und in die Prozesse zu integrieren.

Zu viele Bearbeitungsschritte sind aus Kundensicht abgeschnitten oder isoliert. Der Kunde hat heute kein Verständnis mehr dafür, dass ein Vorgang nicht abschließend bearbeitet werden kann, weil der Kundenberater keinen Zugriff auf diese Anwendung oder Daten hat oder ihm die Entscheidungskompetenz fehlt.

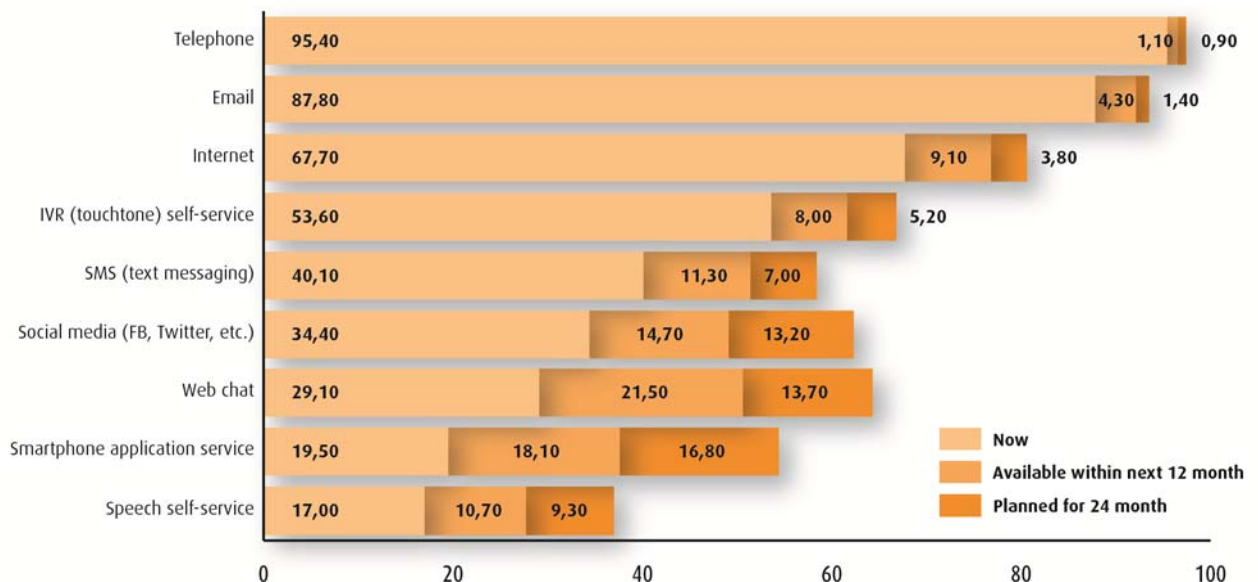
Die digitale Transformation ermöglicht völlig neue Geschäftsmodelle und bedroht sicher geglaubte Geschäftsgrundlagen. Apps wie Uber oder MyTaxi wirbeln die Taxibranche durcheinander. Marktführer wie Kodak, Erfinder der Digitalkamera, sind vom Markt verschwunden.

Channel management 2013/2014 Report sample question

What channels are managed by the contact centre (in %)?



Quelle: dimensions data's 2013/14 global contact centre benchmarking



Weltweit reagieren auch Contact Center auf diesen Trend und bauen die Kontaktkanäle auf. Spannend bleibt, welche neuen Service- und Kommunikationskonzepte in Zukunft entstehen werden. Die

Anforderungen an Mitarbeiter werden sich von der rein sprachlichen zunehmend zur schriftlichen Kommunikation verändern. Videotelefonie gewinnt an Bedeutung. Was bedeutet das für das Erscheinungsbild und Arbeitnehmerdatenschutz?

Auf der anderen Seite macht das das Leben aber auch spannend. Kommunikation von Mensch zu Mensch, sinnvolle Self-Service-Angebote und viel Raum für Kreativität werden die nächsten Jahre in der CC Branche prägen.

Die nachfolgenden Fachartikel geben Impulse und Gedankenanstöße aus dem jeweiligen Kompetenzbereich. Die Texte möchten zum Nachdenken anregen, damit Sie die für Sie geeignete Lösung finden. Diese Themen wurden am 04.11.2014 in Vorträgen und Workshops auf der jährlichen Veranstaltung „Erfolgreiches Contactcenter“ im Congresspark Hanau behandelt. Die Vortragsfolien stehen unter <http://www.Erfolgreiches-Contactcenter.de> zum Download zur Verfügung.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre



Markus Grutzeck

(Herausgeber & Veranstalter – Erfolgreiches Contactcenter)



4 Gute Arbeitsbedingungen für gute Mitarbeiter

Autorin: Anja Winter

Die Anforderungen an die Arbeits- und Raumgestaltung haben sich verändert. Der Qualitätsanspruch an Call-Center-Einrichtung und Personal steigt. Der Mensch rückt stärker in den Mittelpunkt. Wer gute Mitarbeiter finden und halten will, muss in ein entsprechendes Arbeitsumfeld investieren. Auch im Hinblick auf die demografische Entwicklung wird es immer wichtiger, die Gesundheit der Mitarbeiter langfristig zu erhalten.

Zu einer ergonomischen Arbeitsplatz-Gestaltung gehören, neben dem entsprechenden klassischen Mobiliar, eine gute Raumakustik, ein blendfreies Licht und eine optimale Rückenentlastung.

Der Begriff Ergonomie (griechisch) bedeutet frei übersetzt „Gesetzmäßigkeit der Arbeit“. Das Ziel der Ergonomie ist die optimale Anpassung von Arbeitsplätzen, -systemen und -umgebung an die Möglichkeiten und Bedürfnisse des Menschen: Gute Arbeitsbedingungen schaffen, um gesundheitsschädliche Belastung und Beanspruchung so gering wie möglich zu halten.

Nicht wir Menschen müssen uns an die Arbeitsbedingungen anpassen, sondern umgekehrt.

Ruhe bitte! - Telefonieren in Wohlfühlatmosphäre

Wie erreichen wir mehr Ruhe im Contact Center?

Neben den klassischen Gestaltungselementen Mobiliar, Beleuchtung, Raumklima gewinnt die Raumakustik mehr und mehr an Bedeutung.

Zum einen um die gesundheitliche Belastung der Agenten zu minimieren, zum anderen muss die für den Kunden wahrnehmbare Lärmkulisse reduziert werden. Nur so hat dieser den Eindruck, individuell betreut zu werden.

Die Raumstruktur im Contact Center

Die Anforderungen an die Arbeits- und Raumgestaltung haben sich verändert. Egal, ob offene Großraumstrukturen oder kleines Contact-Center, die Situation ist die gleiche. Es gilt, Nachhallzeit, Direkt-schall und Schallreflexionen im Raum zu reduzieren. Raumakustik, Mobiliar, Licht und Blendschutz müssen aufeinander abgestimmt sein.

Neben organisatorischen Maßnahmen kann am Raum bzw. an der Einrichtung und auch beim Verhalten der Agenten angesetzt werden.

Mehr Lärmbewusstsein

Wer kennt die Situation nicht? Ein Kollege telefoniert sehr laut und alle anderen versuchen unbewusst, diesen zu übertönen. So steigt der Lärmpegel nach und nach im Raum. Was tun? Abhilfe kann z.B. eine Lärmampel schaffen. Sie zeigt den Mitarbeitern an, wie laut sie telefonieren - so kann sich jeder selbst korrigieren. Forschungsergebnisse aus dem Einsatz im Schulbereich haben ergeben, dass sich der Lärmpegel um bis zu 2,3 dB(A) senken ließ.



Abb. Lärm-Ampel

Weniger Direktschall

Wenn sich Menschen genau gegenüber sitzen, sind sie permanent visuell und akustisch abgelenkt. Hier helfen absorbierende Trennwände zwischen den Tischen, den Schall einzudämmen. Die Höhe sollte so gewählt sein, dass ein Blickkontakt noch möglich ist, der Hauptsprachschall aber durch die Trennwand abgefangen wird. Zusätzlich können über den Arbeitsplätzen absorbierende Würfel oder Segel abgehängt werden.



Abb. Absorber Würfel

Weniger Nachhallzeit

Die Decke ist die wichtigste freie Fläche eines Raumes, die für akustische Maßnahmen zur Verfügung steht. Neben klassischen Akustikdecken sind unterschiedlichste Absorber-Elemente einsetzbar, die auch untereinander kombinierbar sind. Möglich sind z.B. Platten in unterschiedlichen Formen und Größen, Zylinder, Würfel, Segel. Die Elemente können nachträglich angebracht werden, ohne großen Aufwand und ohne Umbaumaßnahmen, oft auch in Eigenleistung.

Weniger Schallreflexion

Wände und Fenster sind meistens schallhart. Wände sollten daher ebenfalls mit absorbierenden Elementen belegt werden. Ob bunte Bilder oder einfarbige Stoffelemente, ob farblich abgestimmt auf die Wand- oder Firmenfarbe – mit diesen Absorbern kann ein Raum auch zusätzlich optisch gestaltet werden.

An den Fenstern kann eine spezielle Folie angebracht werden, die sowohl Blend- und Hitzeschutz als auch Schallschutz-Eigenschaften besitzt. In Büros mit großen Fensterfronten sind die MitarbeiterInnen so vor Hitze, Blendung und Lärm geschützt.

Entspannung für die Augen

Für ein blendfreies und augenschonendes Arbeiten sind zwei Faktoren zu berücksichtigen: Das Sonnenlicht und das Kunstlicht im Raum.

Der Blendschutz

Reflexionen auf dem Monitor irritieren das Auge. Um diese sehen zu können, muss man den Monitor ausschalten. Lichtspiegelungen vom Fenster oder Sonnenflecken lassen sich auf dem schwarzen Bildschirmhintergrund sofort erkennen. Reflexionen können von Tageszeit, Jahreszeit und Wetter abhängen. An den meisten Arbeitsplätzen kommt der größte Lichteinfall natürlich durch die Fenster. Sitzt man mit dem Rücken dazu, spiegeln sich die Fenster im Monitor. Schaut man beim Arbeiten in Richtung der Fenster, werden die Augen durch den hellen Hintergrund geblendet.

Ideal ist eine Platzierung des Schreibtisches mit Blickrichtung parallel zum Fenster und mindestens 2 Meter vom Fenster entfernt. Da sich dies in der Praxis häufig nicht realisieren lässt, empfiehlt sich das Anbringen von Folienrollos innen am Fenster. Durch eine spezielle Beschichtung werden bis zu 80% des einfallenden Lichts gefiltert. Der Vorteil gegenüber herkömmlichem Sonnenschutz: Es bleibt eine nahezu farbechte Sicht nach draußen erhalten. Die Augen können sich erholen, wenn sie zwischendurch weit Entferntes betrachten können.

Die Beleuchtung

Eine weitere Ursache für Blendung und Spiegelungen auf dem Monitor kann die Beleuchtung sein.

Zu empfehlen sind Stehleuchten mit einer indirekt-direkten Lichtverteilung, die für Blendfreiheit sorgt. Es gibt Leuchten, die in 2 Stufen schaltbar, stufenlos dimmbar oder mit integrierter Sensortechnik ausgestattet sind.

Stehleuchten sind flexibel - sie lassen sich überall aufstellen und in jeden Raum mitnehmen. So erhält jeder Arbeitsplatz seine optimale Beleuchtung, unabhängig vom vorhandenen Raumlicht. Diese Stehleuchten lassen sich auch in Stellwände integrieren.

Entlastung für den Rücken

Aufstehen zwischendurch

Starres Sitzen belastet unsere Wirbelsäule genau so sehr wie z.B. falsches und schweres Heben. Können wir zwischendurch aufstehen am Arbeitsplatz, entlasten wir unsere Wirbelsäule. Ob per Gasdruckfeder oder Motor verstellbar - beide Lösungen haben ihre Vorteile. Mit Gasdruckfedern geht es schnell und leise, motorische Lösungen sind langsamer, können dafür aber mit einer sog. Memory-Funktion ausgerüstet werden. Das heißt, unterschiedliche Höheneinstellungen können gespeichert und wieder abgerufen werden. Dies ist vor allem bei wechselnden Tischbenutzern komfortabel.

Die Verstellbarkeit sollte im Bereich von 68 - 130 cm liegen, damit sowohl kleine als auch große Personen im Sitzen und Stehen die richtige Einstellungsmöglichkeit haben.

Ergonomisch sitzen

Die Haupttätigkeit im Büro verbringen wir nach wie vor sitzend. Also müssen wir für ein dynamisches und unverkrampftes Sitzen sorgen. Bürostühle mit individuell einstellbaren Rückenlehnen, Sitztiefen, Sitzhöhen und Armlehnen ermöglichen ein „aktives“ Sitzen. Ein intakter Kreislauf durch die verstärkte Durchblutung verhindert Müdigkeit und Leistungsabfall.

Kurze aktive Bewegungspausen einlegen

Sie fördern Rückenentlastung, Konzentration und Leistungsfähigkeit.

Möglich ist dies z.B. mit einem Fitnesshocker, einstellbar vom Sitzen bis zum Stehen.

Sie können auf ihm sitzen - dynamisch sitzen. Und Sie können sich auf ihm und mit ihm bewegen.



Abb. ONGO-Classic im Büro

Fazit

Schon mit wenigen sinnvollen Maßnahmen können gute ergonomische Arbeitsplätze geschaffen werden.

Über die Autorin: Anja Winter

Autor



Anja Winter ist Geschäftsführende Gesellschafterin der Firma ORG-DELTA.

Sie trat nach Ihrem Betriebswirtschaftsstudium in die von ihrem Vater Gerhard Braun gegründete Firma ein. Zunächst übernahm sie 1992 den Bereich Entwicklung und Marketing, im Jahr 2002 die alleinige Firmenleitung.

Anja Winter

Geschäftsführerin der Firma
ORG-DELTA GmbH
Friedrichstraße 10
D-73262 Reichenbach/Fils

Telefon +49 (71 53) 98 26-0
Fax +49 (71 53) 98 26 98
E-Mail info@org-delta.de
Web www.org-delta.de

Unternehmen

ORG-DELTA®
Einrichtung · Raumakustik · Ergonomie

eBook "Erfolgreiches Contactcenter 2014"

Das eBook "Erfolgreiches Contactcenter 2014" enthält Fachartikel von Referenten und Lösungsanbietern der Veranstaltung "Erfolgreiches Contactcenter 2014", die am 04.11.2014 im Congresspark Hanau stattgefunden hat.

Die Folien der Workshops und Vorträge stehen unter der Veranstaltungswebsite

www.erfolgreiches-contactcenter.de

zum Download zur Verfügung. Die Referenten und Autoren der vorliegenden Fachartikel wollen Callcenter-Managern und Verantwortlichen in Servicecentern helfen, sich auf die Herausforderungen der nahen Zukunft einzustellen. Rezeptlösungen gibt es nicht. Aber die Beiträge liefern Gedankenanstöße und geben Impulse zum eigenen Nachdenken.

Im Namen der Autoren wünsche ich Ihnen eine unterhaltsame Lektüre.

Ihr
Markus Grutzeck

Herausgeber:

Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau
Germany
Tel.: +49 (0) 6181 - 9701-0
Fax: +49 (0) 6181 / 9701-66
Email: info@grutzeck.de
Web: www.grutzeck.de

ISBN: 978-3-941952-14-0

